

(2021) بعنوان: استخدام العالقات العامة بموقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى وكيفية توظيف العالقات العامة لموقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية "بلدية نابلس نموذجاً"، وقد استخدمت الباحثة عدة أدوات في الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيان على جمهور بلدية نابلس الخارجي والذي تمثل بكل من يستفيد من الخدمات التي تقدمها البلدية من سكان مدينة نابلس، وتكون مجتمع الدراسة فيها من موظفي البلدية المعنيين بدائرة العالقات العامة و السوشيال ميديا فيها، أما أداة الدراسة الثالثة فكانت أداة تحليل المضمون والتي تم من خلال تحليل مضمون جميع منشورات صفحة بلدية نابلس على الفيسبوك لمدة عام كامل خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين 1/2019/ 1 - 1/2020/ 1 ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المستند إلى الدراسات المسحية بشقيها الكمي والنوعي. وخرجت الدراسة بعدة نتائج أبرزها: أن دور العالقات العامة في بلدية نابلس في تحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور متوسط، ويتضح من النتائج أن تأثير استخدام الفيسبوك على الصورة الذهنية البلدية نابلس متوسط، وأبرز الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين صورة البلدية على الفيسبوك هي الاتصال المباشر مع الجمهور من خلال صفحة الفيس بوك واللقاءات الدورية مع المؤسسات الإعلامية والصحفيين دراسة (القواسمة، 2021) بعنوان: مدى توظيف العالقات العامة في البنوك التجارية الفلسطينية للاتصال الحواري عبر منصة الفيسبوك وأثره على تفاعل العملاء. هدفت هذه الدراسة من خلال اتباعها المنهج الوصفي التحليلي إلى التحقق من فاعلية ومدى توظيف العالقات العامة في البنوك التجارية الفلسطينية للاتصال الحواري عبر منصة الفيسبوك وأثره على تفاعل العملاء. تتكون عينة الدراسة من أربعة بنوك تجارية فلسطينية، توصلت الدراسة إلى أن المستوى العام لتوظيف العالقات العامة في البنوك التجارية الفلسطينية للاتصال الحواري عبر منصة الفيسبوك ل يتجوز ، ويعزى ذلك إلى أن العالقات العامة لم توظف مؤشرات الأداء الحواري بشكل فعال (2021) بعنوان: مدى فعالية استخدام أدوات العالقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف المؤسسة الأمنية: صفحة جهاز الضابطة الجمركية عبر الفيسبوك نموذجاً. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية أدوات العلاقات العامة الرقمية في تحقيق أهداف جهاز الضابطة الجمركية من خلال صفحة الفيسبوك، التعرف على المشاكل أو الصعوبات التي تواجهها دائرة العلاقات العامة والاعلام في جهاز الضابطة الجمركية في استخدام أدوات العلاقات العامة الرقمية والعمل على تقديم حلول لها، وقام الباحث باختبار فترة الدراسة التحليلية خلال شهر رمضان المبارك من عام 2020 وذلك بتحليل جميع المنشورات والبالغ عددها 75 منشور، وتم إخضاعها لعملية تصنيف اليقينة، ومن ثم عملية تحليل، وبالإضافة إلى أداة المقابلة للحصول على المعلومات من قبل دائرة العلاقات العامة والاعلام في جهاز الضابطة الجمركية، حيث تم إجراء المقابلة مع المدير والعاملين في الدائرة. 4دراسة Ghryani بعنوان (2021) دور الشبكات الاجتماعية في تحسين الصورة الذهنية لقسم العالقات العامة في مؤسسات الخدمة - دراسة تطبيقية على شركات UBER و CAREEM كنموذج - و استخدمت الباحثة منهجية المسح لتحقيق هدف الدراسة ، و (30) عينة مفردة غير عشوائية من ممارسي العالقات العامة في أوبر وكريم. والصورة الذهنية ، كما اتفق عليها عملاء الشركات وممارسي العالقات العامة. (2020) بعنوان: دور العالقات العامة في دعم الصورة الذهنية: دراسة ميدانية على مطاعم في مدينة دمشق. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير للعالقات العامة والوسائل المستخدمة على الصورة الذهنية وإن إدارة العالقات العامة تساهم بشكل كبير في مجال تحقيق السمعة الطيبة للمطعم عبر تحسينها للصورة الذهنية وكذلك عبر الإعلام عن أنشطته دراسة (Oluwasola 2020) بعنوان The Influence of Social Media in Corporate Image Building in Nigeria للمستجيبين داخل Oyo بولاية Ibadan North West و Olorunsogo و Oluyole كشف النتائج أن شركة Nigeria G&P تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي إلى حد ما ، PIC على وسائل التواصل الاجتماعي البقاء جمهور المنظمة وعملائها محدثين على وجه التحديد فيما يتعلق بعلاقات العملاء وبناء صورة الشركة. النيجيرية ، دراسة (الحربي، 2019) بعنوان: دور العالقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات الاقتصادية بالمملكة العربية السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة الأدوار التي تقوم بها إدارات العالقات العامة في شركتي المراعي و نادك لبناء وتحسين الصورة الذهنية، دراسة أوجه التباين في الاستراتيجيات التي تتبعها إدارات العالقات العامة في شركتي المراعي و نادك لبناء الصورة الذهنية. استخدم الباحث 30 الاستبانة واستخدم المنهج الوصفي المسحي. تكون مجتمع الدراسة من جميع أف ارد الدارسة في شركتي المراعي و نادك وتم اختيارهم بأسلوب المسح الشامل توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أبرزها: - طبيعة الأدوار التي تقوم بها إدارات العالقات العامة في شركة المراعي شرح مفهوم العالقات العامة ووظائفها ومهامها بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، وفي نادك

حرص الإدارة على الاتصال الحوارى بينها وبين المستخدمين، 8 دراسة المزهرة (1018) بعنوان: توظيف ممارسى العالقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعى: القطاع الجارى الأردنى نموذجاً هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توظيف ممارسى العالقات العامة فى القطاع التجارى الأردنى لشبكات التواصل الاجتماعى، وللتعرف على العوامل المؤثرة فى توظيفهم لهذه الشبكات فى ضوء العناصر الخمسة للنظرىة الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، من خلال استطلاع آراء عينة من ممارسى العالقات العامة بلغت (100) مفردة،